

Årsmelding 2016



Elklagenemnda

Årsmelding 2016

I – OM ELKLAGENEMNDA

Elklagenemnda ble opprettet i 1991 etter avtale mellom Norges Energiverkforbund og Forbrukerrådet. I 2007 inngikk Energibedriftenes Landsforening, nå Energi Norge, og Forbrukerrådet en ny avtale med utgangspunkt i Stortingets vedtak om at overføring og levering av elektrisk kraft til forbrukerkunder skulle omfattes av Forbrukerkjøpsloven. KS Bedrift tiltrådte avtalen. Avtalen ble godkjent i Statsråd. I 2016 ble det vedtatt en ny lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker. Loven trådte i kraft 1. juli 2016. Energi Norge og Forbrukerrådet har som en følge av den nye loven og tilhørende forskrift inngått ny avtale med vedtekter for Elklagenemnda. Vedtektene ble godkjent av BLD 01.07.16. De nye vedtektene innebærer få realitetsendringer. KS Bedrift har som tidligere tiltrådt avtalen.

Forbrukerkjøpsloven § 61 a ble opphevet som følge av at Elklagenemnda ble godkjent etter ny lov. På bakgrunn av den eksisterende bestemmelsen i avregningsforskriften, innebærer opphevingen av § 61 a ikke noen vesentlig endret rettsstilling hva angår opplysningskravet. Det følger av avregningsforskriften at energiselskaper plikter å opplyse forbrukeren skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.

Nemndsavtalen er vedlagt denne årsmeldingen.

Alle selskaper som NVE har gitt omsetningskonsesjon etter energiloven og som har forbrukerkunder, uavhengig av selskapets organisasjonsmessige tilknytning eller medlemskap, er tilknyttet klagenemnda. Ethvert slikt selskap med omsetningskonsesjon etter energiloven er pliktig til å slutte seg til Elklagenemnda. Ved årsskiftet var 185 selskaper tilknyttet nemndordningen.

Nemnda behandler klager/tvister som springer ut av kontraktsforholdet mellom nettselskap og/eller kraftleverandør, og forbrukerkunder, i hovedsak husholdningskunder. Tvister mellom energiselskap og næringsutøvere faller utenfor nemndas virkefelt. Tvister mellom selskap som formidler (megler) strømvtales og forbrukerkunder, faller også utenfor nemndas virkefelt.

Nemnda behandler ikke klager/tvister som gjelder rene prisspørsmål. Klager vedrørende beregning av nettleie kan rettes inn for Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE).

Nemndas uttalelser er rådgivende for partene. Ved vedtak som gir klageren helt eller delvis medhold, skal energiselskapet gi begrunnet melding til klageren og nemnda innen fire uker dersom vedtaket ikke vil bli fulgt.

Saksbehandlingen i nemnda er gratis for forbrukerne. Selskapene betaler årsavgift og gebyr for behandling av saker i nemnda.

Vedtak i saker som er avsluttet i nemnda er offentlige, men nemnda kan likevel beslutte at klager skal være anonymisert. Når det foreligger særlige grunner kan nemnda også vedta at innklagedes navn skal anonymiseres. Taushetsplikt kan i særlige tilfeller innebære at hele vedtaket unntas offentlighet. Med mindre særlige grunner eller taushetsplikt er til hinder for dette, vil navn på innklaget selskap være offentlig. Sakene legges ut på Elklagenemndas hjemmesider, www.elklage.no, samt på Lovdata Online.

Elklagenemndas hjemmeside er under revidering. Ny hjemmeside vil etter planen være ferdig i løpet av 2017.

II – REGELVERK

Gjennom avtale mellom Energi Norge og Forbrukerombudet er det utarbeidet standardavtaler i 2007 for forbrukere både når det gjelder nettilknytning, nettleie og levering av kraft.

I 2016 ble det utarbeidet ny standard kraftleveringsavtale som avløser tidligere standardavtale av 2007 for levering av kraft. I den nye kraftleveringsavtalen styrkes kundenes rettigheter på enkelte områder. Kraftleverandørene ble henstilt om å ta de nye standardvilkårene i bruk innen 1. januar 2017.

III - ELKLAGENEMNDA OG SEKRETARIATET

Nemndas sammensetning:

Elklagenemnda har én leder og fire medlemmer. Medlemmene oppnevnes for to år og kan forlenges for inntil to år ad gangen.

Nemndas leder og nestleder oppnevnt av avtalepartene i fellesskap:

Leder: Tingrettsdommer Frode Støle

Nestleder: Lagdommer Einar Kaspersen

Nemndas medlemmer oppnevnt fra Energi Norge:

Medlem: Advokat Jon Aadland, BKK AS

Medlem: Gruppeleder Lars Lima, Lyse Elnett AS

Varamedlem: Daglig leder Ola Bergheim, Nore Energi AS etter forslag fra KS Bedrift

Varamedlem: Advokat Thomas Åtland Ellefsen, Skagerak Nett AS

Nemndas medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet:

Medlem: Rådgiver Linn Hogner Jahr

Medlem: Rådgiver Tina Jåsund Løland

Varamedlem: Rådgiver Anne Kittelsen/ Gyrid Giæver/ Odd Arthur Aanensen

Sekretariat for nemnda består av en juridisk ansvarlig og en saksbehandler. Sekretariatet skal ha en nøytral og uhildet stilling og skal påse at sakene blir så godt opplyst som mulig fra begge parter før nemnda behandler saken. Sekretariatet har ikke forslagsrett når det gjelder vedtak.

Sekretariatets sammensetning:

Sekretariatsleder: Direktør Snorre Lamark

Saksbehandler: Jasmin Abu Sagr

I 2017 vil både nemndas og sekretariatets sammensetning endres. På grunn av omorganisering i Forbrukerrådet, vil nemndas tidligere forbrukerrepresentanter erstattes med to nye representanter: Gyrid Giæver og Line Jeanette Klefstad. Dette gjelder fra 01.05.17. Nåværende sekretariatsleder Snorre Lamark slutter i Elklagenemnda i 2017. Elklagenemndas sekretariat vil derfor bli tilført ny arbeidskraft ved ny saksbehandler i løpet av 2017.

Elklagenemnda har gjennomført kompetansetiltak ved at saksbehandler har deltatt i flere kurs. Eksempelvis: "Inn i energibransjen", "Inn i produksjon", "Inn i nett", "Inn i krafthandelen", "Forbrukerjus for nettselskaper", "Praktisk jus for energiselskaper" og "Anleggsbidrag".

Det er ikke foretatt en ny evaluering av klageorganets effektivitet etter ny nemndsavtale. Sist evaluering av Elklagenemnda ble foretatt av Forbrukerrådet. Forbrukerrådet utarbeidet en rapport

mars 2016. Sekretariatet er av den oppfatning at klageorganet fungerer effektivt og tilfredsstillende i henhold til nemndsavtalen.

IV – SAKSBEHANDLINGEN i 2016

Klage sendes skriftlig til Elklagenemndas sekretariat. Klager bør på forhånd ha reklamert overfor energiselskapet uten at tvisten er løst. Klagen bør sendes innen rimelig tid etter at klager har mottatt endelig svar på sin reklamasjon. Klagen kan sendes med post eller som e-post.

I 2016 mottok sekretariatet totalt 398 skriftlige henvendelser (i 2015 var antallet 321). 21 henvendelser/klagesaker ble overført fra 2015 og 34 henvendelser/klagesaker er under behandling/forberedelse i sekretariatet og vil bli viderebehandlet i 2017.

Av de klagesakene som ble behandlet i 2016 avsa nemnda vedtak i 60 saker. Blant de 60 vedtakene var det ett vedtak i gjenopptatt sak. Vedtaket ble opprettholdt.

Antall saker behandlet i nemnda i 2016 var i samme størrelsesorden som tidligere år, jf. punkt VI.

Møtehyppigheten i nemnda er tilpasset antall saker. I 2016 ble det holdt 9 møter.

I lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 16 er det en saksbehandlingsfrist på 90 dager fra klageorganet har mottatt nødvendig og relevante dokumenter fra begge parter. I 2016 ble alle saker behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid er på ca 1 ½ måned. Saksbehandlingstiden er regnet fra det tidspunkt partene har avgitt sine uttalelser til saken er avsluttet.

Nemndas sekretariat kan i henhold til nemndsavtalen sette frem forslag til minnelig ordning. Innkomne henvendelser som ikke behandles i nemnda, er enten ikke blitt fulgt opp av klager, blitt løst i minnelighet eller avsluttet i sekretariatet uten realitetsbehandling.

I 2016 ble totalt 325 klager/henvendelser avsluttet i sekretariatet uten nemndsbehandling. Andre årsaker til at henvendelser avsluttes uten realitetsbehandling kan være at misforståelser oppklares eller at klagen ligger utenfor nemndas kompetanseområde, eksempelvis klager fra næringskunder.

I tillegg til skriftlige henvendelser mottar sekretariatet en rekke muntlige henvendelser. I 2016 var det 412 slike muntlige henvendelser som oftest på telefon. Henvendelsene kan gjelde spørsmål om gjeldende regelverk, klagemuligheter, hvordan man går frem for å klage, hvordan få stoppet inkasso etc. Hovedtyngden av henvendelsene kommer fra kunder, men også energiselskap henvender seg til nemnda med spørsmål. Energiselskap har gjennom nemndas uttalelser fått god veiledning for minnelige ordninger i tilsvarende saker.

VI - STATISTIKK

Saker behandlet i Elklagenemnda i 2016 fordelt på sakstype og vedtak

	Antall saker	Medhold	Delvis medhold	Ikke medhold	Se side
Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarsling	14	6	2	6	7
Måling og målefeil, strømforbruk, strømreregning, avregning, etterberegning og etterfaktureringsprofil, forbruksprofil, stipulering, ventetariff	25 (1 opprettholdt)		3	21	10
Ansvarsforhold, strømbrydd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett	16	1 (1 dissens)	2 (1 dissens)	13	15
Tilknytningsavgift, anleggsbidrag Fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling, kvisting	5	1 (1 dissens)		4 (1 dissens)	18

Nemnda fattet vedtak i 60 saker. Blant de 60 vedtakene var det ett vedtak i gjenopptatt sak. Vedtaket ble opprettholdt. I 2016 ble alle vedtakene etterlevd i praksis.

Tradisjonelt har det som oftest vært nettselskaper henvendelser og klager gjelder. Av 398 skriftlige henvendelser i 2016 var det 165 henvendelser som gjaldt kraftleverandører. I 2015 var det 321 skriftlige henvendelser, hvorav 118 av disse gjaldt kraftleverandører. I annet halvår i fjor og så langt i år, er det en tendens til at flere enn normalt henvender seg til nemndas sekretariat om saker som gjelder kraftleverandører. Hovedtyngden av disse henvendelsene kommer fra kunder som nylig har inngått en strømvtales. Kundene oppgir som regel at de ikke vært klar over vilkår om eksempelvis bruddgebyr, bindingstid og prisendringer. Flere av kundene har også anført at de ikke har mottatt avtalens vilkår, herunder særvilkår. I mange tilfeller hvor det er oppstått uenighet er avtalen inngått over telefon eller via kraftleverandørens hjemmeside. Media har i den senere tid også vist større interesse enn tidligere for disse sakene.

Skriftlige saker de siste ni år

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Skriftlige henvendelser innkommet sekretariat	183	200	812*	537**	263	268	266	321	398
Saker behandlet i nemnda	61	78	56	111	110	63	83	61	60
Avtaleinngåelser, leverandørskifte etc.	7	7	4	23	21	6	8	10	13
Måling og målefeil, strømforbruk etc.	30	43	36	61	55	31	41	25	25
Stenging, stansing etc.	1	3	4	5	3	1	1	3	0
Ansvarsforhold, strømbrydd etc.	17	19	10	17	21	18	20	21	16
Tilknytning, anleggsbidrag, fremføring etc.	6	6	0	5	7	7	13	2	5
Medhold	22	19	17	39	15	14	13	10	8
Delvis medhold	5	6	8	6	9	1	5	8	7
Ikke medhold	34	50	28	66	83	45	59	38	44
Dissens	9		12	5	12	3	1	3	4

*812 skriftlige henvendelser hvorav 519 gjaldt Vitel AS og 58 gjaldt Telinet Energi AS sine leveringsvilkår. Antall øvrige henvendelser var 235.

**537 skriftlige henvendelser hvorav 285 gjaldt Telinet. Antall øvrige henvendelser var 252.

VII - ØKONOMI

Drift av nemnda finansieres gjennom årsavgift fra energiselskapene som er tilsluttet nemnda og fra behandlingsgebyr. Det kreves ikke gebyr av klager. Årsavgift og behandlingsgebyr skal dekke alle kostnader for drift av nemnda og sekretariatet, med unntak av reiseutgifter knyttet til forbrukerrepresentantene som dekkes av Forbrukerrådet.

I 2016 var den årsavgift energiselskapene betaler kr 4.950,- pluss mva.

Når Elklagenemndas sekretariat mottar klagesaker må det innklagede selskapet betale et behandlingsgebyr. Behandlingsgebyret var på kr 5.350,- pluss mva. Hvis saken legges fram for behandling i Elklagenemnda, og klager får helt eller delvis medhold, påløper nok et behandlingsgebyr for det innklagede selskapet.

Elklagenemndas omsetning er merverdiavgiftpliktig.

Regnskapet er en adskilt del av Energi Norges regnskap og er godkjent av autorisert revisor.

Driftsinntekter i 2016 utgjorde kr 1 436 433 og driftskostnader utgjorde kr 1 214 005 inklusiv lønn og kontorhold. Overskuddet på kr 222 428 tilføres egenkapitalen.

Driftsinntekter i 2015 utgjorde kr 1 394 650 og driftskostnader utgjorde kr 1 680 846. Underskuddet i 2015 på kr 286 196 skyldtes først og fremst ansettelse av ny nemndleder og ny saksbehandler i Elklagenemndas sekretariatet.

Elklagenemndas uttalelser i sammendrag etter sakstype

Avtaleinngåelser, leverandørskifte, garantiavtaler, bestemmelser om prisvarslings, oppsigelse og frikjøp

Sak reg.nr: 15-226

Klage vedrørende inngåelse av avtale – NorgesEnergi AS

Saken gjaldt krav om tilbakebetaling av kostnader for finansiell tjeneste som var inkludert i inngått avtale. Klager hevdet at han oppdaget ved en tilfeldighet at forsikringspakken var inkludert i avtalen. Klager hevdet at han ikke var informert om dette i sin strømbestilling. Klager krevde refundert kostnader ved forsikringspakken. NorgesEnergi AS hevdet at bestillingssiden gav klar og tydelig informasjon. NorgesEnergi AS hevdet at klager på eget initiativ har inngått avtalen og avviste klagers tilbakebetalingskrav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 15-285

Klage vedrørende papirfakturaagebyr – Hafslund Strøm AS

Saken gjaldt tvist om papirfakturaagebyr på avtalegiro. Klager avviste papirfakturaagebyr og ønsket innbetalte gebyrer refundert. Klager viste til at hun hadde opprettet avtalegiro for å unngå slikt gebyr. Hafslund viste til avtalevilkårene samt utstedt informasjonsbrev. Hafslund mente de hadde informert om innføring av fakturaagebyr i tilstrekkelig god tid til at klager kunne finne løsninger som fritok for fakturaagebyret. Hafslund la til at ordninger med innføring av gebyr for papirfakturaer syntes å være en etablert praksis. Nemnda kunne ikke se at innføring av fakturaagebyr på avtalegiro var urettmessig og klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 15-288

Klage vedrørende uttredelsesgebyr – Hallingkraft AS

Saken gjaldt uttredelsesgebyr for hytte og bolig. Klager avviste å betale uttredelsesgebyrer. Klager har forholdt seg til at bindingstiden gjaldt i seks måneder. Ut over dette mente klager at han ikke hadde informasjon om "sikringsperioden meldt fra Norsk Hyttelag". Klager mente at han ikke kan være bundet av en avtale som kraftleverandøren gjør med en tredjepart. Hallingkraft AS hevdet at avtalen var tydelig å forstå siden det dreide seg om en løpende markedspris, der kunden samtidig sluttet seg til at prisen ble sikret for visse deler av vinteren. Hallingkraft AS opprettholdt krav om uttredelsesgebyrer. Nemnda er kommet til at vilkår som var benyttet i avtaleforholdet var uklare og vanskelige å forstå. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-025

Klage vedrørende inngåelse av avtale – Oslo Kraft AS

Saken gjaldt tvist om avtalevilkår i forbindelse med inngåelse av avtale. Klager avviste fakturert krav. Klager viste til utstedt bekreftelsesmelding og hevdet at avtalen gjaldt et produkt på kr. 299 i måneden. Klager hevdet at det ikke var mottatt mer informasjon, heller ikke angreskjema. Oslo Kraft AS viste til at informasjon om forbruk og pris ble forespeilet både i utstedt bekreftelsesmelding, samt i vilkårene henvist til i bekreftelsesmelding. Oslo Kraft AS hevdet at utestående beløp gjaldt klagers reelle forbruk basert på produktet ved avtaleinngåelse. Nemnda har kommet til at klager hadde forlenget angrevert på grunn av at kraftleverandøren ikke har dokumentert i tilstrekkelig grad at angreskjema er utlevert klager. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 16-113**Klage vedrørende avtale – Oslo Kraft AS**

Saken gjaldt tvist om bindende avtale var inngått. Klager avviste brytningsgebyret. Klager hevdet at det ikke ble gjort noen avtale om bindingstid, og mente derfor at 12 måneders bindingstid var gjeldende. Oslo Kraft AS hevdet at det var inngått 5 års avtale og krevde brytningsgebyr for 5 år. Nemnda har kommet frem til at avtalevilkårene om bindingstid og brytningsgebyr er urimelige. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-146**Klage vedrørende inngåelse av avtale - fakturagebyr – Fortum Markets AS**

Saken gjaldt tvist om papirfakturagebyr for manglende eFaktura og manglende AvtaleGiro. Klager avviste papirfakturagebyrene og krevde innbetalte gebyrer refundert. Klager reagerte på at hun ikke var blitt informert om gebyrene ved avtaleinngåelse. Klager hevdet gebyrene var ugyldige i henhold til avtaleloven § 36. Fortum Markets AS påpekte at klager ved bestilling hadde mulighet til å lese avtalevilkårene. Fortum Markets AS hevdet at fakturagebyrene ikke var lovstridige og opprettholdt sitt krav. Nemnda er kommet til at avtalevilkårene ikke er urimelige. Nemnda mener at Fortum Markets AS burde gitt tydeligere informasjon om avtalevilkårene forut for avtaleinngåelse. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 16-177**Klage vedrørende avtale – bruddgebyr – SKS Kraftsalg AS**

Saken gjaldt uenighet om avtale og bruddgebyr. Klager avviste bruddgebyr. Klager hevdet at kravet var urimelig og viste til at det følger av standardavtalen at ved flytting har partene en gjensidig rett til å si opp en tidsavgrenset fastprisavtale med to ukers skriftlig varsel. SKS Kraftlag AS opprettholdt sitt krav. SKS Kraftlag AS viste til at fastprisavtalen var uoppsigelig i avtaleperioden og følger med ved flytting. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-185**Klage vedrørende sluttavregning – Istad Nett AS**

Saken gjaldt tvist om ansvar for sluttavregning. Klager avviste fakturert krav. Klager viste til at strømvartalen var opprettet i ekssamboerens navn. Klager viste til ekteskapsloven, og hevdet at da hun og ekssamboeren ikke var gift, kan ikke utestående gjeld blir overført til henne. Istad Nett AS viste til standard nettleieavtale § 14, og sa at da de har sett gjennom boforholdet så de seg nødt til å registrere en oppdelingen av de ubetalte fakturaene. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-189**Klage vedrørende inngåelse av avtale – Agva Kraft AS**

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og avtalevilkår. Klager hevdet at han har betalt for mye, og krevde dette refundert. Klager bestilte strømvartale, der et av kravene for avtalen var at klager måtte huke av for AvtaleGiro og eFaktura. Klager krysset av for AvtaleGiro, men var ikke klar over at han samtidig måtte velge eFaktura. Avtalene ble endret uten at klager ble informert. Agva Kraft AS viste til avtalevilkårene og påpekte at man måtte huke av at man har lest avtalevilkårene, for å gjennomføre bestillingen. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-193**Klage vedrørende inngåelse av avtale – bruddgebyr – Lyse Energisalg AS**

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og bruddgebyr. Klager avviste krav om bruddgebyr og krevde dette refundert. Klager hevdet at e-post med angrerettsskjema ble sendt til innklagede innen angrefristen. Lyse Energisalg AS hevdet å ikke ha mottatt kansellering av avtalen innen angrefristen. Lyse Energisalg AS påpekte at begge e-postadressene klager har benyttet til å sende angrerettsskjema er ubetjente. Nemnda la til grunn at klager har sendt angrerettsskjema innen angrefristen og dokumentert dette. Etter nemndas syn er innklagede nærmest til å bære risikoen for at e-posten ikke var lest. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-207**Klage vedrørende avtale – Agva Kraft AS**

Saken gjaldt tvist om avtale og avtalevilkår. Klager avviste fakturert krav, og krevde at opprinnelig avtale om 5 øre per kWh gjelder frem til kundeforholdet ble avsluttet. Klager reagerte på hvordan Agva Kraft AS varsler sine kunder om prisendringer. Agva Kraft AS viste til avtalevilkårene som ble utstedt klager ved avtaleinngåelsen. Agva Kraft AS opplyste at avtalen varierer i pris, og at prisen på det laveste har vært 5 øre per kWh. Agva Kraft AS opprettholdt sitt krav. Nemnda er av den oppfatning at det skal informeres tydelig til en kunde dersom det foreligger særvilkår som fraviker fra standardvilkårene og hvilke konsekvenser dette har for kunden. Klager ble enstemmig gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-237**Klage vedrørende brytningsgebyr – Oslo Kraft AS**

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og brytningsgebyr. Klager avviste brytningsgebyr. Klager sa at han var blitt utsatt for datahacking. Oslo Kraft AS opprettholdt sitt krav. Oslo Kraft viste til at klager bekreftet verifisering med navn, adresse og kontaktinformasjon. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-272**Klage vedrørende avtale – bruddgebyr – Norgesenergi AS**

Saken gjaldt tvist om inngåelse av avtale og bruddgebyr. Klager avviste krav om bruddgebyr. Klager viste til at ved kjøp av mobiltelefon, ble det inngått en avtale med NorgesEnergi. Klager viste til angrerettloven og hevdet at han benyttet seg av angreretten innen angrefristen. NorgesEnergi AS viste til at ved avtaleinngåelser i butikk tilrettelegges det med synlig informasjon både i form av brosjyre, e-post og SMS. NorgesEnergi AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-283**Klage vedrørende inngåelse av avtale – Fjordkraft AS**

Saken gjaldt uenighet om inngåelse om avtale. Klager krevde at Fjordkraft AS aksepterte avtale på kr. 19 per måned, samt å få tilbakebetalt mellomlegget til annen kraftleverandør. Klager viste til bestillingsskjemaet og hevdet at det var et forpliktende bestillingsskjema. Fjordkraft AS hevdet at skjemaet ikke var en gyldig kontrakt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Måling og målefeil, strømforbruk, jordfeil, strømregning, avregning, etterberegning og etterfakturerings, forbruksprofil, stipulering, ventetariff

Sak reg.nr: 15-163

Klage vedrørende fakturering – Hafslund Strøm AS

Saken gjaldt uenighet om fakturert strømforbruk. Klager reagerte på at hun hadde blitt etterfakturert for kraft da hun betalte fakturaer fortløpende. Klager hevdet at selskapets beregning av etterfakturert strømforbruk måtte være feil. Klager avviste etterfakturert krav. Hafslund Strøm AS viste til at det var avdekket en systemfeil i en intern kontroll. Hafslund opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 15-204

Klage vedrørende etterfakturerings på grunn av manglende måleravlesning – Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt etterfakturerings av forbruk etter manglende måleravlesning. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at det har vært en feil ved måleren. Klager viste til forbrukshistorikken og mente at nettselskapet måtte sammenligne forbruket før og etter målerbytte. Agder Energi Nett AS viste til at det etter lang tids manglende måleravlesning ble målerstand avlest av nettselskapet og det ble oppdaget et stort etterslep. Nettselskapet pekte på at måleren har vært kontrollert både i internt og eksternt laboratorium, og funnet i orden. Nettselskapet hevdet at måleren har målt et korrekt forbruk. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 15-232 B

Klage vedrørende feil ved måler – etterfakturerings – NTE Nett AS

Saken gjaldt gjenopptakelse i sak 15-232 behandlet 7. desember 2015 der klager ble gitt delvis medhold ved at stipuleringen baseres på det historiske forbruket fra september til mai de siste tre årene før feilen ble oppdaget. Nemnda opprettholder sitt vedtak av 7. desember 2015.

Sak reg.nr: 15-261

Klage vedrørende etterfakturerings – Lyse Elnett AS

Saken gjaldt etterfakturerings som følge av feilavlesning av måler. Klager viste til at målerstand ble sendt nettselskapet, og han mottok en bekreftelsesmelding på at alt var ok. Klager hevdet at han har fått opplyst at desimaltall ikke skal leses av. Klager avviste etterfakturert krav. Lyse Elnett AS viste til at det i forbindelse med montering av AMS-måler ble avdekket at det var meldt inn målerstand med ett siffer for lite i en lengre periode. Nettselskapet hevdet at klager har en kontrollplikt av faktura, og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 15-273

Klage vedrørende etterfakturerings– Lyse AS

Saken gjaldt etterfakturerings som følge av feilkoblet måler. Klager mente at han ikke kunne belastes for at måleren ikke fungerte som den skulle. Da det er uklart om en måler som går i nedadgående retning går riktig, mente klager at han kun skulle belastes for det som er stipulert. Klager avviste etterfakturert krav. Lyse AS viste til at måleren antageligvis hadde gått i nedadgående retning etter at det ble foretatt en endring av klagers installasjon. Lyse hevdet at strømmen er brukt av klager og måleren var kalibrert korrekt. Lyse opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-001**Klage vedrørende fakturering – krav om tilgodebeløp – NorgesEnergi AS**

Saken gjaldt tvist om tilgodebeløp i forbindelse med sluttoppgjør. Klager avviste fakturert krav. Klager viste til at hun fikk et tilbud fra NorgesEnergi AS. Klager viste til fakturaer og kreditnotaer og hevdet at hun hadde et tilgodebeløp. NorgesEnergi AS hevdet at klager selv har valgt å bestille og avslutte avtalen. NorgesEnergi AS opprettholder sitt krav, men har tilbudt klager tre alternative løsninger. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-093**Klage vedrørende etterfakturering – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager opplyste at hun hadde betalt faktura via avtalegiro. Klager viste til at TrønderEnergi Nett AS har hatt en systematisk feil og derfor ikke tatt stilling til innsendte målinger. TrønderEnergi Nett AS viste til at det var sendt påminnelse om måleravlesning til feil telefonnummer, og derfor hadde de ingen reell målerstand. TrønderEnergi Nett AS har avskrevet et visst antall kWh av kundens totale forbruk i omtvistet periode da standard nettleieavtale § 5-2 ikke er fulgt opp. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-094**Klage vedrørende fakturering – Telenet Energi AS**

Saken gjaldt tvist om tilgodebeløp. Klager hevdet å ha et tilgodebeløp og krevde dette utbetalt. Klager hevdet at årsavregningene ikke var korrekte. Telenet Energi AS avviste klagers krav. Telenet Energi AS hevdet at det ikke var noe feil i kundeforholdet eller avregningene. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-104**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-målt forbruk. Ved kontroll av anlegget ble det oppdaget at anlegget var feilkoblet. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til at det var en liten leilighet med peis, panelovn, og kun varme i gulv på kjøkken og bad. Skagerak Nett AS viste til at de ikke hadde mottatt melding eller bestilling av ny måler etter endring av det elektriske anlegget hos klager, noe som forårsaket at kun ca 10 % av det reelle forbruk er blitt registrert og fakturert. Skagerak har avskrevet i henhold til foreldelsesloven. Skagerak opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-105**Klage vedrørende etterfakturering – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av for lite fakturert forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager opplyste at det ikke ble gjort noen avlesning av måler ved innflytting. Klager mente at forbruket måtte være mindre enn det som var estimert. TrønderEnergi Nett AS opprettholdt sitt krav. TrønderEnergi Nett AS oppdaget at nettselskapets forpliktelse iht. nettleieavtalen § 5-2 ikke var oppfylt og har derfor redusert det fakturert kravet med 25 %. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 16-118**Klage vedrørende tilbakebetaling som følge av feilfakturerings – Lyse Elnett AS**

Saken gjaldt tilbakebetaling som følge av feilfakturerings. Klager krevde tilbakebetalt det som var feilfakturert. Klager hevdet at hun har vært i god tro. Lyse Elnett AS viste til at klager har mottatt faktura, og mente at det burde fremgå klart hvor leveringsadressen er. Lyse mente at uvitenhet ikke automatisk gav ansvarsfrihet. Nemnda er kommet til at klager etter ulovfestede tilbakebetalingsregler ikke har krav på tilbakebetaling utover tre år. Nemnda har registrert at innklagede ut fra rimelighetsbetraktninger har tilbudt klager tilbakebetaling for fem år. Nemnda anbefaler at klager aksepterer dette tilbudet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-126**Klage vedrørende tilleggsbetaling – Fjordkraft AS**

Saken gjaldt tilleggsbetaling av feilutbetalt beløp. Klager avviste å tilbakebetale kreditert beløp. Klager påpekte at det er Fjordkraft AS sin internkontroll av avlesninger som var det sentrale. Klager mente at Fjordkraft AS burde tatt høyde for defekt måler før de utbetalte en sum som var ekstremt høy i forhold til perioden den be beregnet for. Klager hevdet det var kraftleverandøren sitt ansvar å sjekke at deres utstyr fungerer og å sette enhver faktura i sammenheng. Fjordkraft AS viste til at det er netteier som bestemmer hva som skal faktureres. Fjordkraft AS påpekte at det er nettselskapet som har ansvar for å samle inn målerverdier. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-158**Klage vedrørende etterfakturerings på grunn av manglende avlesninger – NTE Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturerings på grunn av manglende avlesninger. Klager avviste etterfakturert krav. Klager opplyste at ved innflytting i boligen i 1997 ble det elektriske anlegget skiftet ut. Klager pekte på at kontrollmåleren viste et avvik. Klager hevdet at måleren har gått feil. NTE Nett AS påpekte at feilavlesningene ligger innenfor toleransegrensene. NTE Nett AS viste til utstedt brev om måleravlesning. NTE Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-163**Klage vedrørende etterfakturerings på grunn av feilavlesning – Nettet Kraft AS**

Saken gjaldt etterfakturerings på grunn av feilavlesning. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at han var i god tro. Klager mente at kravet var urimelig og sa at det var merkelig at energiselskapet ikke har merket noe tidligere da forbruket skal ha vært mye mer enn det som var avlest. Nettet Kraft AS opprettholdt sitt krav. Nettet Kraft AS viste at det ved en kontrollavlesning ble avdekket for lav avlesning fra måleren ble montert i 2011. Nettet Kraft AS mente at det er eier av måleren som er ansvarlig for å melde inn riktig forbruk. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold, ved at det foretas en ny beregning av etterbetalingskravet.

Sak reg.nr: 16-174**Klage vedrørende fakturerings – Mørenett AS**

Saken gjaldt fakturerings. Klager avviste fakturert krav. Klager viste til at det har vært en teknisk feil hos energiselskapet som har ført til at han har blitt stipulert, når han har fjernavlesningsmåler. Klager hevdet at kravet var urimelig da han ikke har fått varsel om måleravlesning. Mørenett AS viste til at eksportfeilen ved fjernavlesningsmåleren har ført til at klager har blitt stipulert. Mørenett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-179**Klage vedrørende etterfakturering på grunn av manglende avlesninger – BKK Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering på grunn av manglende avlesninger. Klager avviser etterfakturert krav. Klager hevdet at hun ikke har mottatt noen forhåndsinformasjon om måleravlesning, og at hun på bakgrunn av dette ikke har kunnet gi BKK Nett AS måleravlesninger. BKK nett AS opprettholdt sitt krav. BKK Nett AS viste til at det i vedleggene som sendes sammen med fakturaene understrekes viktigheten av korrekt målerstand. BKK Nett AS påpekte at de ikke har fått post i retur, og at alle fakturaene ble innbetalt. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-198**Klage vedrørende etterfakturering av ikke-målt forbruk – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-målt forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager viste til at el-entreprenøren hadde sendt ferdigmelding om endringer fra enfase til trefase anlegg og hevdet at feilen skal tilskrives nettselskapet. Klager påberopte seg god tro. Skagerak Nett AS tilbakeviste klagers påstand om god tro. Skagerak viste til behovet for å forsterke den elektriske installasjonen i forbindelse med oppgradering. Skagerak Nett AS mente at klager burde reagert på at det ikke var en liten økning i forbruket. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-205**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav. Klager reagerte på at hun var blitt fakturert for et så høyt beløp. Klager viste til at Skagerak Nett AS ved to anledninger har fjernet siste siffer i avlesningene. Klager påberopte seg god tro. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS viste til at den første reelle avlesningen ble foretatt 2 år etter oppstart. Skagerak Nett AS beklaget misforståelse om at de har fjernet et siffer. Skagerak Nett AS hevdet at feilen ikke kan tilskrives nettselskapet. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-231**Klage vedrørende fakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt fakturert forbruk. Klager foreslo å dele fakturert krav mellom henne og Skagerak Nett AS. Klager hevdet at det må ha vært en feil ved måleren. Klager mente at hun ikke kan ha brukt så mye strøm på årsbasis. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Skagerak Nett AS viste til at etterslepet er avregnet i en konsentrert periode da det er uvesentlig prisforskjell. Etter nemndas syn må etterbetalingskravet periodiseres på nytt og beregnes etter priselementer og avgiftssatser for angjeldende periode. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 16-233**Klage vedrørende depositum/sikkerhetsstillelse – Midt-Telemark Energi AS**

Saken gjaldt tvist om depositum/sikkerhetsstillelse for nettleveranse. Klager avviste fakturert krav, og ba om at faktura ble motregnet i depositumet. Klager sa at han har betalt alle fakturaer fortløpende. Klager hevdet at depositumet var lovstridig og måtte opphøre. Midt-Telemark Energi AS opplyste at depositumet står som sikkerhet frem til et eventuelt sluttoppgjør. Midt-Telemark Energi AS viste til betalingshistorikken. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-242**Klage vedrørende etterfakturering – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av ikke-målt forbruk. Klager avviste etterfakturert krav. Klager hevdet at hun ikke har fått noen indikasjoner på at det var noe galt med måleren. Klager viste til at det var gjennomført tilsynskontroll og at det ikke ble oppdaget noen feil på anlegget. Klager viste også til at måleren var feilkoblet før kundeforholdet ble opprettet. Skagerak Nett AS viste til at ved målerbytte og kontroll ble det konstatert at måleren hadde stoppet i tillegg til at det ble avdekket feilkobling. Skagerak Nett AS viste til at tilsynets primære oppgave er å kontrollere at den elektriske installasjonen har den standard som tilfredsstiller forskriftene til DSB. Skagerak Nett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-247**Klage vedrørende fakturering – Tinn Energi Nett AS**

Saken gjaldt uenighet om fakturert forbruk. Klager avviste fakturert krav. Klager mente at hun ikke kan ha hatt et stort strømforbruk og hevdet at det må ha vært noe galt med måleren. Tinn Energi Nett AS viste til at måleren var kontrollert ved to anledninger. Tinn Energi Nett AS hevdet at måleren var korrekt og opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr. 16-266**Klage vedrørende feil ved måler – etterfakturering – NTE Nett AS**

Saken gjaldt tvist om faktura fra NTE Nett AS hvor nettselskapet etterfakturerte et stipulert forbruk for en periode hvor klagers måler ikke hadde virket. Etter nemndas syn er dette reelt sett det samme spørsmålet som i sak 15-232, formulert med en annen rettslig innfallsvinkel. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-285**Klage vedrørende etterfakturering – Mørenett AS**

Saken gjaldt etterfakturering av forbruk på grunn av manglende avlesninger. Klager krevde at etterfakturert krav ble redusert med 50 %. Klager viste til at nettselskapet har plikt til å påse at alle målepunkter avleses minst en gang i kalenderåret og hevdet at det har vært mangelfull oppfølging av måleravlesninger. Mørenett AS påpekte at det ikke har gått 1 år siden sist avlesning, og derfor var det ikke foretatt noe ekstra for å få inn avlesning på denne måleren. Mørenett AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-292**Klage vedrørende etterfakturering – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt etterfakturering. Klager avviste etterfakturert krav, og krevde at kravet ble halvert. Klager påberopte seg god tro, og viste til avtalen om gjennomfakturering med kraftleverandøren og sa at han har betalt fakturaer fortløpende. Trønder Energi Nett AS viste til at varsel om gjennomfakturering ikke ble sendt idet anlegget var lagt i fakturastopp. TEN hevdet at klager burde ha forstått at nettleien ikke var en del av fakturakravene fra kraftleverandøren. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Ansvarsforhold, strømbrudd, spenningsfeil, jordfeil, skade på elektrisk utstyr, feilsøking i eget nett

Sak: 15-197

Klage vedrørende strømavbrudd – krav om dekning av utgifter til elektriker

- Agder Energi Nett AS

Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til elektriker i forbindelse med strømavbrudd. Det oppsto strømavbrudd i deler av huset til klager. Klager antok at det var feil i sikringsskapet og kontaktet elektriker. Det viste seg at feilen var i nettselskapets anlegg. Klager krevde elektrikers utgifter dekket. Agder Energi Nett AS viste til sine nettsider og kundesider om hva kunden må foreta seg ved strømavbrudd. Nettselskapet mente at dersom kunden ikke kontaktet nettselskapet før han tok kontakt med elektriker, hadde ikke nettselskapet noen mulighet for å unngå at kunden ble påført utgifter. Nettselskapet avviste erstatningsansvar.

Under dissens ble klager gitt medhold.

Sak: 15-253

Klage vedrørende skader på pumpehus etter trefall – krav om erstatning – Hafslund Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning for skade på pumpehus etter trefall. Klager krevde utgifter for reparasjon av sikringsskap i pumpehus dekket. Klager hevdet at Hafslunds mast ikke var i forsvarlig stand. Hafslund Nett AS påpekte at de ikke har lov eller kunnskap til å vurdere, reparere eller bygge det elektriske anlegget i pumpehuset, idet det ikke var en del av deres nett. Videre hevdet Hafslund at hendelsen var utenfor deres kontroll. Hafslund sier også at det er utført råtekontroll av masten etter bransjens standard. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-008

Klage vedrørende sikringsbrudd – krav om erstatning og dekning av utgifter –

TrønderEnergi Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning og dekning av utgifter etter sikringsbrudd. Klager har fremsatt flere krav. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Videre krevde klager dekket merkostnader for kjøp av elektriske artikler, erstatning for medgått arbeidstid ved innkjøp og flytting av gjenstander, renter og erstatning for tort og svie. TrønderEnergi Nett AS hevdet at hendelsen er utenfor selskapets kontroll. Nettselskapet avviste erstatningsansvar. Nemnda anbefalte at klager fikk dekket utgifter til elektriker og renter 30 dager etter påkrav. Under dissens ble klager gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 16-061

Klage vedrørende skade på ventilasjonsanlegg – krav om dekning av forsikringens egenandel

– Lyse Elnett AS

Saken gjaldt tvist om ansvar for skade på ventilasjonsanlegg i forbindelse med målerbytte. Klage krevde forsikringens egenandel dekket. Klager viste til rapport av elektrikerfirma som utførte reparasjon av ventilasjonsanlegget, og hevdet at det var blitt gjort skade på anlegget i forbindelse med installatørens arbeid med strømmåleren. Lyse Elnett AS hevdet det ikke er sannsynliggjort noen årsakssammenheng mellom skaden og målerbytte. Lyse pekte på at elektrisk utstyr skal tåle at strømmen blir slått av og på. Lyse avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-072**Klage vedrørende overspenning – krav om erstatning – Eidsiva Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med overspenning. Klager krevde utgifter for reparasjon av varmepumpe dekket. Klager viste til at på grunn av overspenning ble varmepumpen ødelagt. Klager mente at Eidsiva har ansvar for å sikre eget anlegg mot uønskede spenningsvariasjoner og hevdet at det ikke er gjort i tilstrekkelig grad. Eidsiva Nett AS hevdet at hendelsen ikke var innenfor deres ryddebelte og utenfor deres kontroll. Eidsiva Nett AS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-099**Klage vedrørende jordfeilbryter – krav om dekning av utgifter til elektriker – Lyse Elnett AS**

Saken gjaldt ansvar for dekning av utgifter til elektriker. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Jordfeilbryteren slo ut samtidig som det ble kaldere vær. Klager mente dette var en indikasjon på at det var en jordfeil fra Lyse sitt anlegg. Det ble oppdaget at jordleder i kundens elektriske anlegg var feilaktig koblet gjennom jordfeilbryteren. Klager hevdet at det var en konstant strøm i jordingskabelen og ut i jordingspunktet. Lyse avviste erstatningsansvar. Lyse hevdet at klagers installasjon er klagers eget ansvar og utenfor Lyses ansvarsområde. Lyse hevdet at 20 miliampere i en jordleder er en helt normal driftsituasjon og ikke en jordfeil. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-108**Klage vedrørende inntaksskap – krav om dekning av utgifter til elektriker – Hardanger Energi AS**

Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til elektriker for arbeid på inntaksskap på hytte. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Klager viste til at det oppstod jordfeil på hytta våren 2016. Jordfeilen var et resultat av en tilkobling som går gjennom veggen som medførte vanninntrenging i inntaksskapet. Klager mente at han ikke hadde forutsetninger eller anledning til å kontrollere det arbeidet som ble utført under installasjon av anlegget i 1995. Hardanger Energi AS mente at e-verket er ansvarlig for egne anlegg, i dette tilfellet frem til husveggen. Hardanger Energi AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-124**Klage vedrørende overspenning – krav om dekning av forsikringens egenandel – Eidsiva Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med overspenning. Klager krevde forsikringens egenandel dekket. Klager viste til at på grunn av overspenning ble varmepumpen havarert. Klager mente at Eidsiva har ansvar for rydde sine linjer tilstrekkelig, selv om treet stod utenfor ryddebeltet. Eidsiva Nett AS hevdet at hendelsen ikke var innenfor deres ryddebelte og utenfor deres kontroll. Eidsiva Nett AS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-135**Klage vedrørende strømbrudd – krav om dekning av utgifter til elektriker – Årdal Energi KF**

Saken gjaldt krav om dekning av utgifter til elektriker etter strømbrudd. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Klager viser til at deler av boligen var strømløs etter strømbrudd. Klager sjekket sikringene og fant ingen feil. Klager fryktet feil i ledningsnettet i huset og tok derfor kontakt med

elektriker. Årdal Energi KF viste til at det var klager selv som kontaktet elektriker for å rette feilen. Årdal Energi KF avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-145

Klage vedrørende jordfeil – Dalene Energi IKS

Saken gjaldt krav om erstatning som følge av jordfeil. Klager krevde utgifter til elektriker dekket. Klager tok kontakt med Dalene Energi IKS etter gjentatte strømbrudd. Elektriker fant ikke feil. Flere jordfeilbrytere ble montert. Dalene Energi IKS fant feil i kommunens gateløys. Dalene Energi IKS viste til at de har mottatt flere meldinger om jordfeil og rykket ut. Feilen ble lokalisert ved bruk av jordfeilvarsel i trafokretsen. Dalene Energi IKS viste til at en jordfeilbryter normalt ikke skal slå ut ved feil i utenforliggende nett. Dalene Energi IKS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-170

Klage vedrørende dekning av utgifter til vaktutrykning – Skagerak Nett AS

Saken gjaldt dekning av utgifter til vaktutrykking. Klager ringte Skagerak Nett AS og informerte om at boligen var strømløs. Klager oppdaget etter telefonsamtalen at hovedbryteren i sikringsskapet hadde løst ut. Klager avviste fakturert krav og krevde beløpet refundert. Skagerak Nett AS påpekte at det er i deres rutiner at alle kunder som melder feil som fører til utrykning og det ikke blir funnet feil på Skagerak sitt anlegg, må betale for utrykningen. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-172

Klage vedrørende farlig avfall ved stolper – krav om erstatning – Troms Kraft Nett AS

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med høyspentlinje. Klager krevde utgifter til entreprenør for tilkjøring av masser, utgifter til entreprenør for reparasjon av området samt øvrig tap dekket. Klager hevdet at det var opprettet en muntlig avtale om vederlagsfri flytting av høyspentlinjen i 1996. Klager viste til at selskapet har gjort flere tarifferringsfeil som kan ha ført til merkostnader. Troms Kraft Nett AS avviste klagers krav. Troms Kraft Nett AS hevdet at det aldri har vært inngått avtale. NVE og OED fattet vedtak om beregning av anleggsbidraget i klagers favør. Nemnda kan ikke se at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at det er inngått muntlig avtale. Nemnda tar ikke stilling til de offentligrettslige- og utmålingsproblemstillingene. Nemnda uttalte at det er nettselskapets plikt å rydde bort farlig avfall når det oppstår. Nemnda anbefaler klager å kontakte nettselskapet dersom problemer med farlig avfall oppstår igjen. Nemnda anbefaler klager å ta imot innklagedes tilbud om 4500 kroner i kompensasjon for det ryddearbeidet hun har gjort rundt mastepunkt. Klager ble enstemmig gitt delvis medhold.

Sak reg.nr: 16-199

Klage vedrørende flytting av fordelingsskap– Hafslund Nett AS

Saken gjaldt tvist om flytting av fordelingsskap. Klager mente at Hafslund var ansvarlig for flytting av fordelingsskapet og krevde utgifter til dette dekket. Klager mente at det ikke var festet noen servitutt til boligen. Klager mente at så lenge det ikke står i skjøtet at han er pliktig til å ha fordelingsskapene på hans tomt, så har energiselskapet ingen rett til å kreve det. Hafslund Nett AS mente at klager har ervervet eiendommen med en synlig servitutt. Hafslund Nett AS avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-213**Klage vedrørende overspenning – krav om erstatning – Skånevik og Ølen Kraftlag SA**

Saken gjaldt tvist om overspenning og krav om erstatning. Klager krevde utgifter til elektrisk utstyr dekket. Klager krevde også for tort og sveie, samt at krav om nettleie frafalles. Klager hevdet at det har vært overspenning levert hans bolig over lengre tid. Skånevik og Ølen Kraftlag SA viste til at de ikke på noe tidspunkt er funnet feil på deres nett som indikerer at det skulle gi livsfarlige overspenninger på klager sitt anlegg. Skånevik og Ølen Kraftlag SA avviste klagers krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-223**Klage vedrørende skader på inntaksledning – krav om erstatning – BKK Nett AS**

Saken gjaldt tvist om erstatning for skade på inntaksledning. Klager krevde utgifter til utbedring av inntaksledning for 2007 og 2015. Klager mente at årsaken til at den samme skaden oppstod ved to tilfeller var at selskapets stolpe ikke tålte belastning ved slik plutselig ytre påvirkninger og at stolpens stand/forankring ikke var god nok. Klager hevdet at stolpen sviktet grunnet belastning i ledningsnettet. BKK Nett AS påpekte at hendelsene ligger utenfor det en stolpe med tilhørende forankring normalt vil tåle. BKK Nett AS hevdet at stolpen er i forskriftsmessig stand. BKK Nett AS avviste erstatningsansvar. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-286**Klage vedrørende strømutfkobling – krav om erstatning – Skagerak Nett AS**

Saken gjaldt krav om erstatning i forbindelse med planlagt strømutfkobling. Klager krevde utgifter til reparasjon av persiennemotorer dekket. Klager hevdet at persiennemotorene ble ødelagt etter strømutfkobling. Klager hevdet at nettselskapet må dekke kostnaden for reparasjon av persiennemotorene, da feilen oppstod etter strømutfkoblingen. Skagerak Nett AS hevdet at de ikke var ansvarlige når det oppstår feil på deres kunders installasjoner eller tilkoblet elektrisk utstyr etter en annonsert strømstans. Skagerak Nett AS påpekte at normale elektriske apparater skal tåle å bli slått av og på. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Tilknytningsavgift, anleggsbidrag, fremføring av lavspenningsnett, jordkabel/luftstrek, trefelling og kvisting**Sak reg.nr: 15-311****Klage vedrørende tilknytningsgebyr – TrønderEnergi Nett AS**

Saken gjaldt tvist om tilknytningsgebyr. Klager avviste krav om tilknytningsgebyr. Klager viste til at han fikk endelig pris fra installatør. Klager hevdet at han aldri har samtykket i et tilknytningsgebyr. TrønderEnergi Nett AS påpekte at det er ordinær praksis at ved etablering av nye anlegg, er det installatøren som er kundens kontaktpunkt. Nettselskapets viste til at det er installatøren som skulle opplyst om tilknytningsgebyret i sin kontakt ut mot kunden. TrønderEnergi opprettholdt sitt krav om tilknytningsgebyr. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-030**Klage vedrørende luftstrekking over eiendom – Haugaland Kraft Nett AS**

Saken gjaldt uenighet om planlagt luftstrekking over eiendom. Klager krevde at planlagt luftstrekking over eiendom ikke ble gjennomført. Klager hevdet at det fantes andre gunstige alternativer som ville medføre mindre ulempe for klager, samt strøm til naboeiendommen. Haugaland Kraft Nett har fremlagt to alternative løsninger og mente at den ene løsningen var den mest hensiktsmessige ut i fra et rasjonelt og økonomisk perspektiv. Flertallet la til grunn at tilknytningsavtalen § 3-4 ikke i seg selv gir hjemmel til å etablere nettanlegg på en grunneiers eiendom for strømforsyning til en annen eiendom, i situasjoner der grunneieren nekter å samtykke til dette. Under dissens ble klager gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-196**Klage vedrørende anleggsbidrag – Helgeland Kraft AS**

Saken gjaldt beregning av anleggsbidrag. Klager mente at anleggsbidraget var for høyt i forhold til estimatet. Klager ba om et prispåslag på 15 % av estimert tilbud. Klager mente at selskapet hadde alle tilgjengelige muligheter for å gi en bedre forhåndskalkyle da de vet hvor mye reisetid montører har. Helgeland Kraft AS hevdet at timeforbruket var korrekt. Helgeland Kraft AS opprettholdt sitt krav. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold. Det var dissens i begrunnelsen.

Sak reg.nr: 16-221**Klage vedrørende anleggsbidrag – Hafslund Nett AS**

Saken gjaldt tvist om anleggsbidrag. Klager avviste krav om anleggsbidrag for utvidelse av nettilknytning og krevde dette refundert. Klager mottok flere tilbudsbrev med endret overskrift. Klager bestilte og aksepterte tilbudet som gjaldt omlegging av distribusjonsnett. Klager var i den tro at dette tilbudet også gjaldt utvidelse av eksisterende anlegg. Hafslund Nett AS sa at tilbudsbrev var redigerbare og at tilbudet ble sendt ut med feil overskrift og innhold. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.

Sak reg.nr: 16-252**Klage vedrørende fjernavlesningsmåler - Hallingdal Kraftnett AS**

Saken gjaldt uenighet om ansvar for anleggsbidrag for fjernavlesningsmåler. Klager krevde utgifter til installasjon av fjernavlesningsmåler refundert. Klager mente at nettselskapet var ansvarlig for sine disposisjoner når de medfører at kunder blir invitert til investeringer som i senere tid viser seg å være borkastet/feilaktig. Hallingdal Kraftnett AS viste til at klager selv valgte å bestille terminalen for fjernavlesning iht. tilbudet samt innbetale anleggsbidraget. Klager ble enstemmig ikke gitt medhold.